



Programme de formation

des métiers de l'hôtellerie,
de la restauration et de l'accueil



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di formazione continua

2015

Table des matières

Table des matières

Table des matières

NOS SPÉCIALITÉS

→ **Coaching personnalisé**
Proposer des services « à la carte » apportant des solutions concrètes, sensibles et spécifiques à vos besoins

→ **Coaching d'équipe**
Responsabiliser votre équipe dans l'essor de votre nouveau concept. « Sentir » l'équipe pour mieux l'accompagner

→ **Formation sur mesure**
Programmes spécifiques liés aux secteurs accueil, cuisine, H.A.C.C.P., hygiène, organisation, service, CHR, etc.)

→ **Bilan de compétences et assessment**
Vérifier et valider ses compétences et celles de ses futurs partenaires

→ **Audit de compétences**
Mesurer les points forts et points faibles d'une organisation en matière de compétences. Proposer des solutions d'ajustement en travaillant sur les ressources de l'organisation, les motivations et les occasions

→ **Audit d'hygiène**
Maîtriser les processus, optimiser l'organisation, supprimer ou réduire les risques. Assurer la qualité des produits et permettre la mise en conformité au regard des lois en vigueur

Table des matières

LES INFORMATIONS UTILES

NOTRE ÉQUIPE DE FORMATEUR(TRICE)S

➔ **Patrick Guillaume**
Formateur avec brevet fédéral, spécialiste en restauration, certifié chargé de sécurité, hygiène et H.A.C.C.P.

➔ **Stéphane Bourdon**
Spécialiste en restauration, diplômé de l'Ecole Hôtelière de Genève, formateur

➔ **Martial Paolillo**
Formateur en hébergement et les métiers de l'accueil

➔ **Julie Landry**
Spécialiste en restauration, diplômée de l'Ecole Hôtelière de Lausanne, formatrice avec brevet fédéral

➔ **Esther Guex**
Diététicienne HES

➔ **Karl Papin**
Pâtissier confiseur diplômé

Hygiène alimentaire

NOUVELLE FORMULE

Règles de base et respect des bonnes pratiques professionnelles

1 COURS

Animateurs	**Patrick Guillaume ou Stéphane Bourdon**
Participant(e)s	**Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère), aide de cuisine, polyvalent(e), collaborateur(trice) de service**
Objectifs	→ Permettre aux participants d'acquérir une bonne connaissance de l'hygiène courante → Répondre aux nouvelles exigences en matière d'hygiène autocontrôle H.A.C.C.P. (Utilisation du nouveau guide des bonnes pratiques suisses)
Programme	→ Connaissance des microbes courants et de leur prolifération → Maîtrise du couple temps / température → Respect des méthodes de maîtrise pour assurer une bonne hygiène alimentaire dans le respect des bonnes pratiques professionnelles
Déroulement	→ Théorie toute la journée → Travaux de groupe pour des études de cas concrets et évaluation des connaissances

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 8h30 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges, et régions Genève, Jura et Valais	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

NOUVELLE FORMULE

Autocontrôle certifié H.A.C.C.P.

Evaluation des dangers et maîtrise des risques



Animateurs	**Patrick Guillaume ou Stéphane Bourdon**
Participant(e)s	**Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)**
Objectifs	→ Adapter l'organisation du travail en cuisine et en distribution selon les nouvelles directives en vigueur → Appliquer le respect de l'hygiène en intégrant ce nouvel autocontrôle H.A.C.C.P. au quotidien → Motiver les collaborateur(trice)s à la bonne application de cette méthode → Connaître les dangers et points de maîtrise dans mon établissement
Programme	**Selon le nouvel autocontrôle H.A.C.C.P. :** → Respect des outils de maîtrise des points critiques → Circulation des denrées alimentaires et non alimentaires, leurs utilisations et leurs traçabilités → Gestion des restes et stockages → Gestion des points critiques : C.C.P. → Diagramme des flux en cuisine → Respect des procédures de l'autocontrôle H.A.C.C.P. → Outil de motivation de l'équipe
Déroulement	→ Théorie toute la journée → Travaux de groupe pour des études de cas concrets et évaluation des connaissances

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 8h30 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges, et régions Genève, Jura et Valais	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

NOUVELLE FORMULE

Mise en place du concept H.A.C.C.P. pour utilisateur confirmé NIVEAU 2

Analyse et évaluation de votre démarche H.A.C.C.P.



Animateurs	**Patrick Guillaume ou Stéphane Bourdon**
Participant(e)s	**Membres de l'équipe H.A.C.C.P. de votre établissement**
Objectifs	→ Améliorer la participation active de l'équipe de cuisine concernant l'autocontrôle et ses outils de maîtrise associés (Utilisation du nouveau guide des bonnes pratiques suisses) → Réaliser les corrections et la mise en conformité concernant sa documentation au regard des lois et ordonnances en vigueur à ce jour (ODAIOUs) ainsi qu'au travers du guide de bonnes pratiques dans l'hôtellerie et la restauration (BPHR) de Gastrosuisse
Programme	→ Revenir sur la constitution de l'équipe H.A.C.C.P., son rôle, ses responsabilités, son fonctionnement et ses méthodes de communication en interne → Reprendre les points clés du guide de bonnes pratiques (BPHR) → Identifier, contrôler et maîtriser les dangers (cas concrets de l'établissement du participant) → Revenir sur les prescriptions juridiques et les formaliser avec le 5M (milieux, matériel, main d'œuvre, méthodes, matières premières)
Déroulement	→ Travaux de groupe en atelier à partir de la documentation des participants. Echange de compétences et d'expériences, création de document

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 8h30 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Allergies et intolérances alimentaires (gluten et lactose)

Plan de menus, allergies et intolérances



Animatrice	**Esther Guex**
Participant(e)s	**Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)**
Objectifs	→ Comprendre les mécanismes physio-pathologiques d'une allergie et d'une intolérance alimentaire → Distinguer une allergie alimentaire d'une intolérance alimentaire → Connaître 8 allergènes principaux dans les détails (leurs sources et leurs dérivés) → Reconnaître les principaux aliments et groupes d'aliments en fonction de l'allergène incriminé → Connaître la législation suisse relative aux allergènes et au gluten (étiquettes alimentaires) → Comprendre les conséquences nutritionnelles d'une allergie et d'une intolérance alimentaire → Connaître les substitutions d'aliments possibles en fonction des intolérances au gluten et au lactose
Programme	→ Bref rappel sur l'équilibre alimentaire (pyramide alimentaire) → Connaître les aliments et groupes d'aliments en fonction des allergènes étudiés → Connaître les aliments et groupes d'aliments pouvant contenir du gluten / lactose → Définir un menu sans gluten. Aborder les produits industriels spéciaux « sans gluten » → Définir un menu en fonction d'une allergie et / ou intolérance définie → Correction de menus en fonction d'une allergie et / ou intolérance alimentaire et substitutions possibles → Equilibre alimentaire : planification d'une journée de menus pour un client multi-allergique et pour un client coeliaque (= qui mange sans gluten) → Lecture des étiquettes alimentaires : éviter les pièges !
Déroulement	→ Cours théorique avec travaux de groupe selon plans de menus

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Sécurité et santé au travail

Maîtrise sur mon poste de travail



Animateur	**Patrick Guillaume**
Participant(e)s	**Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)**
Objectifs	→ Répondre aux lois en vigueur en assurant la maîtrise de la sécurité et de la santé sur le lieu de travail
Programme	→ Rappel des lois et ordonnances → Evaluation des risques en fonction des installations → Inventaire des conditions de travail complexes et des dangers qu'elles représentent → Méthodes de formation et d'instruction de ses collaborateur(trice)s → Mise au point de l'état des lieux de l'établissement; commentaires sur ce document → Tour d'horizon des moyens de protection individuelle → Premiers secours
Déroulement	→ Cours théorique → Travaux de groupe → Utilisation de films vidéo

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Repas transportés

Types de liaisons, maîtrise qualitative et hygiénique



Animateur	**Patrick Guillaume**
Participant(e)s	**Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)**
Objectifs	→ Améliorer l'organisation du travail en cuisine et le conditionnement des repas transportés selon le nouvel autocontrôle H.A.C.C.P. → Reconnaître et évaluer les différents modes de livraison des repas dans les secteurs de la restauration d'entreprise, des EMS, des écoles, des crèches et des repas à domicile
Programme	→ Utilisation efficace du matériel en cuisine et de contrôle → Circulation des denrées alimentaires et leur utilisation pour les repas transportés → Présentation des différentes méthodes de conditionnement et de distribution → Avantages et inconvénients → Choix des plats en «liaison chaude», connaissance et maîtrise de l'altération et de la non-qualité des aliments utilisés → Diagramme des flux en cuisine personnalisé pour son établissement afin d'assurer une parfaite maîtrise des risques concernant la «liaison chaude» et la «liaison froide» → Gestion prévisionnelle et bonne pratique des productions en «différé» → Traçabilité obligatoire et autocontrôle H.A.C.C.P.
Déroulement	→ Théorie et travaux de groupe sur des cas concrets, présentation de matériel, travaux sur photos numériques prises dans des établissements de référence

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 8h30 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Maîtrise des cuissons lentes et basses températures

Techniques culinaires, utilisation du matériel et des matières premières



Animateurs	**Patrick Guillaume ou Stéphane Bourdon**
Participant(e)s	**Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)**
Objectifs	→ Améliorer les connaissances des utilisateurs pour augmenter les performances dans le travail de tous les jours, amener une réelle valeur ajoutée gustative et nutritive → Développer de nouveaux projets de restauration
Programme	→ Présentation de multiple techniques avec différents appareils : • La coagulation des protéines et le pont thermique • Les modes de cuissons et les phases à respecter • Les différents modes de distribution → Utilisation de ces méthodes en régénération self distribution et service traiteur → Evolution des pratiques de production et de distribution selon ces méthodes → Le respect des règles d'hygiène en production et en distribution
Déroulement	→ Cours théorique le matin de 8h30 à 12h00 et de 13h45 à 17h00 → 12h00 à 13h30 dégustation des mets élaborés selon la méthode, présentation des appareils, échanges entre participants

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 8h30 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Cuisson sous vide et « juste température »

Maîtrise de la conservation et introduction à la cuisson à «juste température»



Animateurs	**Patrick Guillaume ou Stéphane Bourdon**
Participant(e)s	**Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)**

Objectifs

- Améliorer les connaissances des utilisateurs pour augmenter les performances dans le travail de tous les jours
- Développer de nouveaux projets de restauration par la mise en place de production « différée »

Programme

- Présentation des différentes techniques :
  - Manipulation et stockage sous-vide
  - La cuisson sous-vide et la méthode selon le nouvel autocontrôle H.A.C.C.P.
  - Cellule de descente en température rapide
- Utilisation de ces méthodes en régénération et distribution
- Evolution des pratiques de production et de distribution sous vide

Déroulement

- Cours théorique et pratique en alternance avec l'utilisation du matériel de production et de refroidissement
- Dégustation des mets apprêtés selon la méthode

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 8h30 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Utilisation des combi-steamers

Multi-cuissons, régénération, convection



Animateurs	**Patrick Guillaume ou Stéphane Bourdon**
Participant(e)s	**Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère), aide de cuisine**
Objectifs	→ Améliorer les connaissances des utilisateurs pour augmenter les performances au quotidien → Maîtriser les règles d'hygiène en production et régénération avec ce **type de matériel**
Programme	→ Rappels de base du fonctionnement de l'appareil, le pont thermique et la coagulation → Les « plus » en cuisson → Les différentes cuissons élaborées → Les différents types de régénération → Les points clés pour partager son savoir-faire → Les cuissons sur assiette → L'utilisation des housses pour les banquets → Les multi-cuissons → La cuisson « convection »
Déroulement	→ Cours théorique le matin de 8 h 30 à 11 h 00 → Dès 11 h 00, travaux en cuisine jusqu'à 17 h 00 avec dégustation des mets apprêtés selon la méthode

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Les combi-steamers Planification et organisation NIVEAU 2

Planification et organisation



Animateurs	**Patrick Guillaume ou Stéphane Bourdon**
Participant(e)s	**Utilisateur courant ayant suivi le cours de base ou bonne connaissance de son matériel au quotidien**
Objectifs	➔ Augmenter l'organisation en production et en distribution à l'aide de mon combi-steamer afin d'optimiser mes installations ➔ Améliorer la planification de mes menus et prestations annexes en tenant compte des performances de mon combi-steamer et du respect des règles de bonnes pratiques (BPHR) en vigueur ➔ Echanger entre professionnels sur les avantages et inconvénients de ce type de matériel et collecter les solutions de maîtrise, techniques et qualitatives, apportées par les participants
Programme	➔ Rappels de base du fonctionnement de l'appareil, le pont thermique et la coagulation, les programmes ➔ Les différentes cuissons élaborées en fonction des autres moyens mis à disposition dans ma cuisine ➔ Les différents types de régénération et maintien en température ➔ Les points clés d'une bonne planification des menus et des prestations annexes ➔ Echanges concrets sur les thèmes suivants : • Les cuissons de nuits, techniques et maîtrise hygiénique • La cuisson sous vide et ses justes températures • Les multi-cuissons • La régénération des mets délicats
Déroulement	➔ Cours théorique le matin de 8h30 à 11h00 ➔ Travaux en cuisine jusqu'à 13h00 ➔ Dégustation des mets apprêtés selon différentes méthodes ➔ Débriefing et échanges concrets

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 8h30 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Alimentation en EMS

Maîtrise des textures modifiées d'aujourd'hui



Animateur	**Patrick Guillaume**
Participant(e)s	**Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère) évoluant en établissements médicaux sociaux**
Objectifs	→ Elargir les connaissances dans le domaine des textures modifiées avec l'apport des nouveaux produits texturants et des méthodes de productions associées → Donner une nouvelle dimension esthétique mettant en avant le dressage sur assiette et le jeu des couleurs → Développer les modes de consommation comme le « manger mains » et l'alternance des textures au quotidien afin de répondre à l'évolution des résidents
Programme	**1er jour** → Nouvelles approches culinaires avec les texturants → Les différentes cuissons élaborées, les « plus » en cuisson adaptés aux textures modifiées → Travaux pratiques en cuisine avec la réalisation des mets selon ces principes **2e jour** → Le « manger main » comme méthode de consommation La planification des menus et l'organisation du travail pour les mets texturés → Le dressage des assiettes, la dimension esthétique → Travaux pratiques en cuisine avec une réalisation concrète
Déroulement	→ Cours théorique le matin puis travaux pratiques en cuisine l'après midi → Réalisation de recettes et dégustation des mets

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**2 jours consécutifs** de 8h30 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

NOUVEAU COURS

Connaissances et maîtrise des corps gras en cuisine

Cuisine «bien être», découverte de nouvelles saveurs et techniques culinaires



Animateur(trice)s	**Esther Guex, Patrick Guillaume, Stéphane bourdon**
Participant(e)s	**Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)**
Objectifs	➜ Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur les matières grasses (huiles, margarines, beurre, etc…) ➜ Acquérir des notions sur les valeurs nutritionnelles et les propriétés des différents corps gras ➜ Pourquoi il faut en consommer ➜ Quand et comment les utiliser de manière pratique ➜ Mise en valeur des différents produits dans l'assiette ➜ Comment apporter le côté « manger sain » à votre clientèle
Programme	➜ Intérêts nutritionnels ➜ Les différents corps gras ➜ Discussions autour des dangers et excès ➜ Comment les utiliser de manières différentes ➜ Problématique au quotidien
Déroulement	➜ Cours théorique le matin en salle de cours, puis travaux pratiques l'après-midi. Réalisation de recettes et dégustation des mets

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 8h30 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Atelier de créativité culinaire

Techniques culinaires, légumes à l'honneur



Animateurs	**Patrick Guillaume ou Stéphane Bourdon**
Participant(e)s	**Chef(fe) de cuisine, Cuisinier(ère)**
Objectifs	→ Réaliser des assiettes équilibrées et transposables dans mon établissement en faisant la part belle aux légumes et garnitures d'accompagnement → Utiliser les bonnes techniques de cuisson d'aujourd'hui pour la mise en valeur de ces produits → Développer sa créativité afin d'attirer et de surprendre sa clientèle en redécouvrant les légumes dans différentes préparations et présentations possibles
Programme	→ Calendrier des saisons, présentation des produits → Tableau de créativité pour les légumes et les garnitures → Les combinaisons avec les féculents et légumineux → Le choix des méthodes de préparation et de régénération **Atelier pratique :** → Présentation des recettes et réalisation → Mise en valeur par le dressage et la maîtrise des formes et des couleurs → Dégustation et analyse sensorielle et organoleptique → Comment réutiliser les recettes dans mon établissement → Echanges d'idées, bilan de cette formation
Déroulement	→ Théorie le matin avec des travaux de groupe pour des études de cas concrets → Atelier cuisine l'après midi pour la mise en pratique d'exemple de préparation

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 8h30 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges et sa cuisine d'application	10 personnes au maximum	Tenue de ville et de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

NOUVEAU COURS

Créations culinaires autour de la cuisine végétarienne

Intérêts nutritionnels, créativité et astuces culinaires



Animateur(trice)s	**Esther Guex, Patrick Guillaume, Stéphane Bourdon**
Participant(e)s	**Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère), aide de cuisine pratiquant la pâtisserie**

Objectifs

- Répondre à l'intérêt accru pour le végétarisme chez les consommateur(trice)s
- Equilibrer les menus que nous proposons en tenant compte des apports alimentaires indispensables
- Connaître les différents types de préparation en fonction des attentes de vos convives
- Maîtriser les ingrédients utilisés et particulièrement les épices
- Encourager cette demande en augmentant l'attrait de cette offre

Programme

- Connaître les aliments qui composent la prestation d'un point de vue qualitatif et des besoins quotidiens
- Planifier des menus et prestations en tenant compte des besoins nutritionnelles
- Revoir les bases de la cuisine végétarienne : les produits de base, la confection des sauces, les pâtes, les desserts et les pâtisseries
- Réaliser un ensemble de différentes recettes facilement transposables dans son établissement selon une bonne planification des menus
- Approfondir le travail des épices pour une bonne maîtrise en cuisine végétarienne
- Travailler la mise en valeur de ces prestations par des réalisations inédites, de qualité et facilement transposables

Déroulement

- Cours théorique le premier jour avec dégustation de mets végétariens puis travaux pratiques en salle de cours et cuisine la deuxième journée,réalisation de recettes et dégustation des mets durant le repas de midi

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**2 jours consécutifs** de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Cuisiner pour les tout-petits et animations culinaires

Maîtrise des repas et du savoir «être» en crèche et garderie



Animateur(trice)s	**Patrick Guillaume accompagné d'une spécialiste dans le domaine de la nutrition des enfants en crèche**
Participant(e)s	**Cuisinier(ère) évoluant en crèche et garderie**
Objectifs	→ Elargir ses connaissances dans le domaine des repas élaborés et distribués dans les crèches afin d'envisager les différentes pistes d'amélioration de la prestation au sein de son établissement → Mettre en valeur les repas au quotidien en mettant en avant le dressage en assiette, par des présentations ludiques orientées sur la découverte des aliments par le tout-petit → Les évictions → Aborder la problématique des allergies et les produits de substitution
Programme	**1er jour** → Equilibre alimentaire et planification des repas → Introductions alimentaires lors de la première année et menus des bébés → Repas des enfants selon les différentes tranches d'âge → Les évictions → Travaux pratiques en cuisine selon des techniques culinaires spécifiques aux enfants et mise en valeur dans l'assiette selon les thèmes abordés durant la matinée **2e jour** → Rôle du cuisinier(ère) → Cuisiner sans lait, sans œuf et avec des céréales sans gluten pour les enfants allergiques → Les entrées variées, les sauces goûteuses, les légumes à proposer, les petits desserts amusants et rapides, les fruits → Les goûters attrayants, les buffets créatifs → Le dressage et l'agencement des assiettes, la dimension ludique et stimulante pour ces types de prestations → Travaux pratiques en cuisine avec une réalisation concrète
Déroulement	→ Cours théorique le matin et travaux pratiques en cuisine l'après-midi

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**2 jours consécutifs** de 8h30 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Maîtriser la vente active en buffet froid et chaud

Le Cross-selling ou Up-selling ou l'art de vendre plus



Animateur	**Patrick Guillaume**
Participant(e)s	**Responsable de restauration, chef(fe) de cuisine**
Objectifs	→ Développer l'esprit vendeur avec des outils pratiques et simples → Gérer l'espace de vente en buffet pour capter la clientèle par une bonne « lecture » de la prestation offerte → Améliorer le « savoir faire » dans le respect des règles d'hygiène d'aujourd'hui → Enseigner l'organisation et la présentation des mets selon la gestion des formes et des couleurs pour un meilleur esthétisme au quotidien
Programme	→ Le comportement des consommateurs : avantages et inconvénients → Le choix des contenants et la rupture de forme pour une bonne visibilité → L'avant, le pendant et la fin de service pour une bonne mise en valeur et un bon réapprovisionnement → La mise en place des produits d'appel et leurs intérêts tout au long du service → La décoration des mets et des zones de vente → Travailler la mise en valeur des buffets par des réalisations inédites, de qualité et facilement transposables → Les principes et mises en situation du Cross-selling et de l'Up-selling comme outils de ventes additionnelles
Déroulement	→ Cours théorique et travaux individuels en situation réelle

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges et sa cuisine d'application	10 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Les bases du service à table et de l'accueil

Les fondamentaux et une meilleure approche client



Animateur	**Spécialiste en restauration diplômée**
Participant(e)s	**Toute personne amenée à assurer un service à table et cherchant à offrir un meilleur service**
Objectifs	→ Savoir réaliser un service de qualité pour toutes les prestations à table → Savoir évoluer en parfaite connaissance selon le type de clientèle et des infrastructures → Comprendre l'importance de l'accueil en restauration et être sensibilisé à l'image véhiculée par l'entreprise
Programme	→ La mise en place et la décoration par rapport aux convives et à l'établissement → Les différents types de service → Les règles d'or de service et les protocoles → Le respect des mets servis (connaissance des plats) → Création d'un arrangement floral
Déroulement	→ Travaux pratiques et théorie en alternance → A midi, service à table en situation réelle et jeux de rôle (prévoir une tenue de service)

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 9 h 00 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	8 personnes au maximum	Tenue de ville et de service	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Les accords « mets et vins »

La subtilité de l'alliance



Animateur

Spécialiste en restauration et œnologie

Participant(e)s

Collaborateur(trice)s F&B ayant une bonne connaissance des vins

Objectifs

- Permettre aux participants d'acquérir une bonne connaissance des accords « mets et vins »
- Connaître et comprendre les grands principes et les critères de choix
- Connaître les cépages et leurs arômes
- S'approprier un vocabulaire œnologique technique
- Bien conseiller le client et mieux vendre
- Apprendre à parler du vin, savoir mettre en valeur le vin par le langage
- Distinguer les différents types de vins et de plats pour appréhender les grandes règles des accords « mets et vins »

Programme

- Accord horizontal / accord vertical
- Règles fondamentales et grands principes
- Vocabulaire technique / lexique du vin
- L'ordre de service des vins / critères de choix
- Jeu des arômes

Ce cours peut être adapté à la carte des mets et des vins de votre établissement

Déroulement

- Théorie et exercices
- Travaux de groupes
- Dégustation

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 9 h 00 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

L'art de l'accueil

Ces petits détails qui font toute la différence



Animatrice	**Julie Landry**
Participant(e)s	**Tous les collaborateur(trice)s en relation avec le client**
Objectifs	→ Former les collaborateur(trice)s à un accueil professionnel → Donner une image positive et professionnelle de l'entreprise → Maîtriser les règles de la communication verbale et non verbale → Maîtriser les composantes, les caractéristiques, les étapes de l'accueil → Connaître les différents types de client
Programme	→ Caractéristiques, composantes et étapes de l'accueil → Ecoute active et réflexes comportementaux → Présentation et valorisation de son entreprise → Traiter les réclamations → Profil psychologique de la clientèle
Déroulement	→ Théorie et exercices → Ateliers → Jeux de rôles

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 9h00 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

NOUVEAU COURS

Attitude coach en management opérationnel

Améliorer le comportement des responsables d'équipe en matière de coaching



Animatrice	**Julie Landry**
Participant(e)s	**Cadres, cadres supérieurs**
Objectifs	→ Soutenir et développer le comportement et l'attitude de « coach » pour toute personne ayant une tâche de conduite ou souhaitant améliorer son management
Programme	**1er jour** → Evolution du management vers un style « coaching » → La qualité de la communication → L'importance de la dimension comportementale → Optimiser mes ressources et savoir déclencher des motivations de progression → Les outils pour naviguer dans le coaching → Donner des feed-backs **2e jour** → La systématique dans l'approche des collaborateur(trice)s → Diagnostiquer le degré de maturité de son équipe → Créer une dynamique de progrès → Piloter l'évolution de ses collaborateur(trice)s dans la durée → Etude de cas concrets et pistes de travail → Plan d'actions individuel (pour soi et / ou le team)
Déroulement	→ Cours théorique → Jeux de rôles → Travaux de groupe et entretien individuel

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**2 jours consécutifs** de 9 h 00 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Réussir un recrutement

Techniques d'entretien d'embauche



Animatrice	**Julie Landry**
Participant(e)s	**Cadres et collaborateur(trice)s appelés à mener un entretien de recrutement**
Objectifs	→ Se préparer dans le cadre d'un entretien d'embauche → Maîtriser les techniques d'entretien → Apprendre à poser les bonnes questions → Analyser la lecture d'un curriculum vitae → Déceler les motivations profondes → Etre sensibilisé au comportement non verbal
Programme	→ La préparation de l'entretien → L'accueil du candidat → Le déroulement de l'entretien → Les erreurs à ne pas commettre → Les principes de la négociation → La bonne attitude, le comportement non verbal → Les bonnes questions à poser → La prise de référence
Déroulement	→ Théorie → Jeux de rôles et vidéo

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 9h00 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	8 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

NOUVEAU COURS

Gérer les clients difficiles et traiter les réclamations

Anticiper et gérer les conflits



Animatrice	**Julie Landry**
Participant(e)s	**Tous collaborateur(trice)s en lien avec le client**
Objectifs	→ Faire face aux situations difficiles sans altérer la qualité d'un accueil professionnel et chaleureux → Mieux adapter son discours et son attitude aux attentes de son interlocuteur → Traiter une réclamation pour satisfaire le client → Maîtriser les techniques de gestion de conflits → Mieux comprendre les différents types de clients
Programme	→ Comprendre les situations conflictuelles → Anticiper les situations critiques → Rappel sur les bases de la communication verbale et non verbale → Traiter les situations délicates et les objections → Améliorer son écoute → Reformuler ses attentes → Choisir ses arguments
Déroulement	→ Théorie → Exercices ateliers → Jeux de rôles

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 9h00 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Améliorer la communication en développant le sens de l'écoute

Les fondamentaux de la communication et l'écoute active



Animatrice	**Julie Landry**
Participant(e)s	**Tous collaborateur(trice)s**
Objectifs	→ Comprendre les mécanismes complexes de l'écoute active → Développer son potentiel d'écoute → S'approprier des outils concrets de communication → Maîtriser l'écoute active → Améliorer sa communication
Programme	→ Les différents styles d'écoute → Les enjeux d'une écoute de qualité → Identifier son style d'écoute → Les mécanismes de la communication → Le langage verbal et non verbal → Les outils pour développer son écoute
Déroulement	→ Théorie → Jeux de rôles → Exercices

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 9h00 à 17h00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Le service à table en milieu hospitalier et l'approche du « client / patient »

Professionnaliser le personnel hôtelier et développer la convivialité



Animatrice	**Julie Landry**
Participant(e)s	**Collaborateur(trice)s qui pratiquent le service à table en institution médicalisée**
Objectifs	→ Acquérir les techniques de service sur assiette → Apprendre à dresser une table → Mieux appréhender le patient ou la personne âgée → Devenir un professionnel du service → Favoriser le plaisir de manger
Programme	→ Le service sur assiette → Les protocoles → Les règles d'or → L'approche du patient et sa prise en charge → Ce qui est important pour la personne âgée → La connaissance du produit → L'aide au repas → Les piliers d'une restauration réussie → La communication transversale (soins, cuisine, service) → Plan d'action individuel (pour soi et / ou le team)
Déroulement	→ Alternance entre théorie et pratique → Ateliers de réflexion → Jeux de rôles

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 9 h 00 à 17 h 00	Sur mesure et sur site	8 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

NOUVEAU COURS

La prise de commande des repas et notions de base en diététique

L'approche du patient en milieu hospitalier



Animatrice	**Julie Landry**
Participant(e)s	**Collaborateur(trice)s en relation avec la commande des repas**
Objectifs	→ Professionnaliser la prise de commande des repas → Valoriser le moment du repas auprès du patient → Adapter les repas en fonction du patient → Prendre en compte les attentes et besoins du client (allergies, intolérances) → Connaître des notions de base en diététique
Programme	→ Groupe d'aliments → Equilibre alimentaire → Pyramide alimentaire → Types de consommateurs → Analyse de menus → L'approche du patient en terme de savoir-être → Apprendre à utiliser l'outil de prise de commande → La communication intra-service
Déroulement	→ Théorie → Jeux de rôles → Exercices

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 9h00 à 17h00	Sur site et adapté au contexte	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

NOUVEAU COURS

Soigner son accueil téléphonique

Consolider l'image de l'entreprise à travers un accueil téléphonique professionnel



Animatrice	**Julie Landry**
Participant(e)s	**Tous collaborateur(trice)s en lien téléphonique avec le client**
Objectifs	→ Donner une bonne impression et une image positive de l'établissement → Devenir un professionnel de l'accueil téléphonique → S'approprier les techniques de l'accueil téléphonique → Comprendre les techniques de la communication et de l'accueil → Communiquer efficacement à chaque étape → Utiliser un langage efficace
Programme	→ Identifier les rôles de l'émetteur et récepteur → Comprendre l'importance du sourire → Bien s'exprimer, ton et rythme adapté → Comprendre le besoin de l'interlocuteur → L'écoute active → La reformulation → Savoir prendre un message, transférer un appel → Gérer les appels difficiles, traiter les objections
Déroulement	→ Théorie → Jeux de rôles → Exercices

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 9h00 à 17h00	Sur site et adapté au contexte	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Le métier de femme de chambre dans le monde médical

NOUVEAU COURS

L'importance des règles d'hygiène



Animatrice	**Spécialiste en hébergement**
Participant(e)s	**Collaborateur(trice)s en hébergement dans un établissement médical**
Objectifs	→ Valoriser le rôle de la femme de chambre → Apprendre les règles d'hygiène → Comprendre l'utilisation et le respect du matériel et des produits de nettoyage → Développer son savoir être pour une meilleure relation avec le « client / patient »
Programme	→ Cercle Sinner : nettoyage et désinfection → Les procédures de nettoyage → Les produits de nettoyage, connaissance et utilisation → Le chariot et le matériel de nettoyage → Hygiène personnelle et lavage des mains → Attitude et comportement face au « client / patient » → Le sens du détail
Déroulement	→ Théorie et pratique

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 38-39	**1 jour** de 9 h 00 à 17 h 00	Sur site et adapté au contexte	10 personnes au maximum	Tenue professionnelle	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

NOUVEAU COURS

La relation client

Comprendre et répondre dans les étages



Animateur	**Martial Paolillo**
Participant(e)s	**Les collaborateur(trice)s du département hébergement dans les établissements hôteliers, ou les candidats désirant intégrer ces établissements**
Objectifs	→ Améliorer la communication dans les étages avec les clients et les collègues → Appliquer les standards de qualité dans les établissements de catégories supérieurs → Développer la relation client à l'aide des normes en vigueur
Programme	→ Les bases de la communication verbale et non-verbale → Etude des standards de qualité LQA, Summit, Richey → Phrases-types de la relation client en travail de groupe → Traitement des questions usuelles formulées par les clients
Déroulement	→ Ce cours est composé d'une partie théorique et d'une partie pratique. Chaque module comprend ainsi une mise en application directe des connaissances apprises à travers des jeux de rôles et exemples

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
A définir	**1 jour** de 9h00 à 17h00	Sur site ou salle de formation Hotelis	8 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Service et qualité dans les étages

NOUVEAU COURS

Offrir un meilleur service dans les étages



Animateur	**Martial Paolillo**
Participant(e)s	**Les collaborateur(trice)s du département hébergement dans les établissements hôteliers, ou les candidats désirant intégrer ces établissements**
Objectifs	→ Apprendre les bases du service à la clientèle en tant qu'acteur de l'hébergement dans un établissement hôtelier → Professionnaliser le service en apportant une plus-value au niveau de la qualité → Améliorer la communication des collaborateur(trice)s du département hébergement dans les étages → Personnaliser le service à l'aide du « kardex » et fidéliser la clientèle
Programme	→ Expliquer et valoriser le rôle de la femme de chambre dans un établissement haut de gamme → Protocoles usuels d'accueil dans l'hôtellerie de luxe → Comment s'adresser à un client ? Phrases types et réponses simples grâce au support pratique → Bagages : apprendre à faire et défaire les valises des clients → Personnalisation : mode d'emploi → Les différents types d'accueil
Déroulement	→ Ce cours est composé d'une partie théorique et d'une partie pratique. Chaque module comprend ainsi une mise en application directe des connaissances apprises à travers des jeux de rôles et exemples

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
A définir	**1 jour** de 9h00 à 17h00	Sur site ou salle de formation Hotelis	8 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

NOUVEAU COURS

Textile et blanchisserie

Connaître et reconnaître le linge



Animateur	**Martial Paolillo**
Participant(e)s	**Les collaborateur(trice)s du département hébergement dans les établissements hôteliers, ou les candidats désirant intégrer ces établissements**
Objectifs	→ Enumérer les enjeux du linge dans un établissement → Connaître et reconnaître le linge : gagner du temps et améliorer son niveau d'exigence et de qualité → S'approprier les techniques de nettoyage et de pliage pour un usage professionnel → Assurer l'entretien du linge
Programme	→ Définition et description du linge → Tri et traitement → Commande quotidienne et préparation des chariots → Organisation de la journée dans les étages → Repassage et présentation des vêtements des clients
Déroulement	→ Ce cours est composé d'une partie théorique et d'une partie pratique. Chaque module comprend ainsi une mise en application directe des connaissances apprises à travers des jeux de rôles et exemples

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
A définir	**1 jour** de 9h00 à 17h00	Sur site ou salle de formation Hotelis	8 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

NOUVEAU COURS

Produits de nettoyage et méthode de travail

Identifier et utiliser les produits de nettoyage



Animateur	**Martial Paolillo**
Participant(e)s	**Les collaborateur(trice)s du département hébergement dans les établissements hôteliers, ou les candidats désirant intégrer ces établissements**
Objectifs	→ S'approprier les bases des normes de sécurité des produits dans les étages → Utiliser la méthode dite de « marche en avant » pour travailler efficacement tout en répondant aux standards de qualité → Connaître les grandes familles de produits de nettoyage → Organiser son travail en fonction des normes de propreté et d'utilisation des produits → Se former aux critères de nettoyage des établissements hôteliers
Programme	→ Expliquer et responsabiliser la femme de chambre dans un hôtel, garante de la propreté et de la qualité → Procédure de nettoyage classique et introduction à l'autocontrôle → Identifier les grandes familles de produits de nettoyage et leurs applications
Déroulement	→ Ce cours est composé d'une partie théorique et d'une partie pratique. Chaque module comprend ainsi une mise en application directe des connaissances apprises à travers des jeux de rôles et exemples

Dates	Durée	Lieu	Nombre de participants	Tenue	Attestation
A définir	**1 jour** de 9h00 à 17h00	Sur site ou salle de formation Hotelis	8 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Planning des cours 2015

		COURS	DATES	PAGE
HYGIÈNE, SANTÉ ET SÉCURITÉ	1	**Hygiène alimentaire**	**GE** me 28 jan, me 18 fév, me 29 avr, je 5 nov **VD** ma 13 jan, je 26 fév, je 23 avr, me 20 mai, me 9 sept, me 11 nov **JU** je 18 juin **VS** me 24 juin	**7**
	2	**Autocontrôle H.A.C.C.P.**	**GE** ma 3 fév, me 15 avr, ma 12 mai, me 2 sept **VD** je 15 jan, ma 24 mars, me 1er avr, ma 2 juin, ma 15 sept, je 29 oct **JU** ve 26 juin **VS** ma 9 juin	**8**
	3	**Mise en place du concept H.A.C.C.P. Niveau 2 pour utilisateur confirmé**	Me 22 avr, ma 5 mai	**9**
	4	**Allergies, intolérances alimentaires**	Me 28 jan, lu 16 mars, me 2 sept, lu 5 oct	**10**
	5	**Sécurité et santé au travail**	Me 21 jan, ve 6 mars, je 21 mai, me 23 sept	**11**
	6	**Repas «transportés»**	Je 29 jan, ma 10 mars, me 17 juin, me 14 oct	**12**
TECH. CULINAIRES	7	**Maîtrise des cuissons lentes et basses températures**	Me 25 fév, me 27 mai, ve 2 oct	**13**
	8	**Cuisson sous vide et «juste température»**	Je 19 fév, lu 30 mars, lu 11 mai	**14**
	9	**Utilisation des combi-steamers**	Ve 13 fév, ma 28 avr, je 10 sept	**15**
	10	**Les combi-steamers, planification et organisation**	Ma 31 mars, ve 29 mai	**16**
CUISINE D'AUJOURD'HUI	11	**Alimentation en EMS**	Me 4 + je 5 fév, me 6 + je 7 mai, me 18 + je 19 nov, me 25 + je 26 mars	**17**
	12	**Connaissances et maîtrise des corps gras en cuisine**	Lu 2 mars, lu 4 mai	**18**
	13	**Atelier de créativité culinaire**	Ma 19 mai, me 24 juin, ma 29 sept, ma 27 oct	**19**
	14	**Créations culinaires autour de la cuisine végétarienne**	Me 11 + je 12 mars, lu 7 + ma 8 sept	**20**
	15	**Cuisiner pour les tout-petits et animations culinaires**	Me 11 + je 12 fév, me 16 + je 17 sept	**21**
	16	**Maîtriser la vente active en buffet froid et chaud**	Je 24 sept, je 12 nov	**22**

Planning des cours 2015

	COURS	DATES	PAGE
F & B ET ACCUEIL	17 **Les bases du service à table et de l'accueil**	Je 12 fév, je 19 mars, je 19 nov	**23**
	18 **Les accords mets et vins**	Je 29 oct, je 26 nov	**24**
	19 **L'art de l'accueil**	Ve 13 mars, ve 18 sept	**25**
MANAGEMENT	20 **Attitude coach en management opérationnel**	Je 26 + ve 27 mars, je 25 + ve 26 juin, je 10 + ve 11 sept	**26**
	21 **Réussir un recrutement**	Ve 20 mars	**27**
	22 **Gérer les clients difficiles et traiter les réclamations**	Ma 12 mai, je 18 juin	**28**
	23 **Améliorer la communication en développant le sens de l'écoute**	Je 1er oct, ma 17 nov	**29**
PARA-HÔTELLERIE	24 **Le service à table en milieu hospitalier et l'approche du «client/patient»**	Adapté au contexte	**30**
	25 **La prise de commande des repas et notions de base en diététique**	Adapté au contexte	**31**
	26 **Soigner son accueil téléphonique**	Sur site et adapté au contexte	**32**
	27 **Le métier de femme de chambre dans le monde médical**	Sur site et adapté au contexte	**33**
HOUSEKEEPING	28 **La relation client**		**34**
	29 **Service et qualité dans les étages**		**35**
	30 **Textile et blanchisserie**		**36**
	31 **Produits de nettoyage et méthode de travail**		**37**

Tarifs des cours 2015

Prix HT par personne et par cours

1	**Hygiène alimentaire**	CHF 400.–
2	**Autocontrôle certifié H.A.C.C.P.**	CHF 400.–
3	**Mise en place du concept H.A.C.C.P. Niveau 2 pour utilisateur confirmé**	CHF 400.–
4	**Allergies, intolérances alimentaires (gluten et lactose)**	CHF 400.–
5	**Sécurité et santé au travail**	CHF 400.–
6	**Repas transportés**	CHF 400.–
7	**Maîtrise des cuissons lentes et basses températures**	CHF 400.–
8	**Cuisson sous vide et «juste température»**	CHF 450.–
9	**Utilisation des combi-steamers**	CHF 450.–
10	**Les combi-steamers, niveau 2, planification et organisation**	CHF 450.–
11	**Alimentation en EMS** (2 jours)	CHF 800.–
12	**Connaissances et maîtrise des corps gras en cuisine**	CHF 400.–
13	**Atelier de créativité culinaire**	CHF 400.–
14	**Créations culinaires autour de la cuisine végétarienne** (2 jours)	CHF 800.–
15	**Cuisiner pour les tout-petits et animations culinaires** (2 jours)	CHF 800.–
16	**Maîtriser la vente active en buffet froid et chaud**	CHF 400.–
17	**Les bases du service à table et de l'accueil**	CHF 400.–
18	**Les accords mets et vins**	CHF 400.–
19	**L'art de l'accueil**	CHF 400.–
20	**Attitude coach en management opérationnel** (2 jours)	CHF 800.–
21	**Réussir un recrutement**	CHF 400.–
22	**Gérer les clients difficiles et traiter les réclamations**	CHF 400.–
23	**Améliorer la communication en développant le sens de l'écoute**	CHF 400.–
24	**Le service à table en milieu hospitalier et l'approche du «client/patient»**	Sur devis
25	**La prise de commande des repas et notions de base en diététique**	Sur devis
26	**Soigner son accueil téléphonique**	Sur devis
27	**Le métier de femme de chambre dans le monde médical**	Sur devis
28	**La relation client**	CHF 600.–
29	**Service et qualité dans les étages**	CHF 600.–
30	**Textile et blanchisserie**	CHF 600.–
31	**Produits de nettoyage et méthode de travail**	CHF 600.–

Le tarif du cours comprend:

- L'animation du séminaire par un spécialiste du domaine professionnel
- Une documentation pédagogique complète
- Les frais de repas, de pause-café, les rafraîchissements, la tenue des cours dans les locaux appropriés, salle de cours, aula et cuisine d'application
- Tout le matériel de support et de suivi

Les cours peuvent être assurés sur site en fonction du nombre de participants
Dans ces conditions, une offre personnalisée vous sera proposée

Bulletin d'inscription

À retourner à :
Centre de formation Hotelis « Training & Development »
Riond-Bosson, route Ignace Paderewski 2, 1131 Tolochenaz
Ou par fax au 021 811 59 69 ou par mail infoformation@hotelis.ch

Etablissement ou raison sociale ....

Responsable de l'inscription ....

Adresse ....

NPA et localité .... Case postale ....

Tél. .... E-mail ....

Thème du cours retenu ....

Nom, prénom .... Fonction .... Date ....

Thème du cours retenu ....

Nom, prénom .... Fonction .... Date ....

Thème du cours retenu ....

Nom, prénom .... Fonction .... Date ....

Thème du cours retenu ....

Nom, prénom .... Fonction .... Date ....

☐ J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales d'inscription et de participation (page 42)

☐ Merci de me faire parvenir des bulletins d'inscription

Date, timbre et signature ....

Conditions générales

1. **Les groupes en formation sont composés de 12 participants au maximum et moins dans certains cas, afin d'assurer des conditions optimales pour les participants.**

2. **La logistique du séminaire est sous la responsabilité du centre de formation Hotelis « Training & Development » sis à Tolochenaz / Morges. Le planning des cours peut faire l'objet de modifications en tout temps.**

3. Clause de confidentialité
   Le centre de formation s'engage à respecter la confidentialité des informations appartenant à chaque participant.

4. Conditions de paiement
   Facture à 30 jours à échéance du cours suivi.

5. Clauses d'annulation
   - Annulation 30 jours ouvrables avant la date de la première journée du cours : aucun honoraire ne sera facturé.
   - Annulation entre 20 et 30 jours ouvrables avant la date de la première journée du cours : 10 % des honoraires seront facturés.
   - Annulation entre 1 et 20 jours ouvrables avant la date de la première journée du cours : 50 % des honoraires seront facturés.

Plan d'accès

HOTELIS
TRAINING & DEVELOPMENT

Centre de formation
Hotelis « Training & Development »
Riond-Bosson
Route Ignace Paderewski 2
1131 Tolochenaz

Tél. 021 811 59 60
infoformation@hotelis.ch

www.hotelis.ch

Charte qualité

NOTRE MISSION

Offrir à toute personne ou entreprise désireuse de se perfectionner, une formation, adaptée à ses besoins et répondant aux exigences des entreprises d'aujourd'hui, dans les métiers de l'hôtellerie, de la restauration, de la para-hôtellerie et de l'événementiel.

DES VALEURS QUI NOUS TIENNENT À CŒUR

- **Respect** : ouverture aux autres, tolérance, civisme
- **Persévérance** : motivation, constance, effort, progrès
- **Engagement en vue de la réussite** : implication, fierté, sentiment d'appartenance, volonté
- **Coopération** : travail d'équipe, collaboration, entraide, action conjointe
- **Responsabilisation** : prise en charge, autonomie, connaissance de soi
- **Humilité** : ouverture d'esprit, acceptation du changement

La réalisation de notre mission s'appuie sur le respect de nos valeurs.

1 LA RESPONSABILITÉ GLOBALE

Nous nous engageons à respecter les principes d'honnêteté, d'intégrité et de dignité envers nos collègues et les participants ainsi qu'à agir à tout moment dans le respect des principes d'éthique professionnelle.

2 LES PARTICIPANTS

Nous nous engageons à travailler avec les participants pour favoriser leur perfectionnement dans un environnement pédagogique de haut niveau, et faciliter le développement, individuellement ou en groupe, de leurs compétences, de leur culture générale, de leurs connaissances et de leur niveau de compréhension.

3 LE PROCESSUS PÉDAGOGIQUE

Nous nous engageons à développer et à délivrer aux participants des programmes de formation de qualité.

Charte qualité

❹ LA RECHERCHE DE SOLUTION

En tant que centre de formation continue, nous avons un devoir de découverte, de compréhension, de promotion et d'application du savoir partagé au travers d'actions de recherche pertinentes et validées. Nous sommes également impliqués dans la résolution de problématiques professionnelles d'importance par le biais de nos audits.

❺ NOTRE ENVIRONNEMENT

Nous nous engageons à identifier les opportunités de partager et diffuser les valeurs et la mission du centre, afin de travailler au développement du savoir au sein de l'environnement local et régional.

❻ L'ESPRIT D'ENTREPRISE

En tant que spécialiste de la formation continue dans l'hôtellerie et la restauration, nous nous attachons à anticiper les évolutions de notre environnement et nous nous adaptons continuellement aux réalités économiques et aux besoins du marché.

Nous encourageons l'esprit d'initiative et la créativité dans les activités pédagogiques et de recherche pour favoriser des nouvelles méthodes qui prépareront nos participants à contribuer au succès des entreprises dans lesquelles ils travaillent.

❼ L'AMÉLIORATION CONTINUE DANS TOUS LES DOMAINES

Nous cherchons à améliorer sans cesse nos programmes de formation existants et en créer de nouveaux. Nous encourageons les formateurs à s'engager dans des activités destinées à développer leurs talents et compétences professionnelles par la formation continue.

L'engagement du centre de formation Hotelis « Training & Development », à délivrer un programme de formation de qualité, est démontré par une révision permanente de tous les aspects de l'activité andragogique, donnant lieu si nécessaire aux ajustements appropriés.

Offres de location de salle

TVA incluse

LOCATION DE SALLE DE COURS — CHF 300.–/jour

Matériel technique inclus :

- Beamer dernière génération, tablette graphique
- Ecran, flipchart
- Tableau blanc et pin board

A partir de 6 personnes, au maximum 16 personnes

LOCATION DE SALLE INFORMATIQUE — CHF 500.–/jour

Matériel technique et informatique inclus :

- Beamer dernière génération
- Ecran, flipchart
- Tableau blanc et pin board
- 12 ordinateurs + 1 imprimante, Windows 7 français et allemand
- Connection internet haut débit

A partir de 6 personnes, au maximum 12 personnes

Possibilité d'impression en quantité (en supplément)
Photocopie en noir et blanc 30 cts, couleur 40 cts

EAU MINÉRALE DANS LA SALLE — CHF 2.70/bt

Minérale de 33 cl plate ou gazeuse





Offres de location de salle

TVA incluse

FORFAIT REPAS ET PAUSE-CAFÉ — CHF 23.–/pers.

Ce forfait comprend :

- Pause café du matin avec boissons chaudes et viennoiseries
- Repas de midi (plat du jour à choix, buffets de salades et de desserts)
- Eau à disposition

Toutes les autres boissons sont à la charge du participant

FORFAIT PAUSE CAFÉ SANS REPAS — CHF 5.–/pers.

Pause café du matin avec boissons chaudes et viennoiseries

NOS POINTS FORTS

- Emplacement géographique de premier ordre entre Genève et Lausanne, au sein des bâtiments des Entrepreneurs ! à Morges/Tolochenaz
- Parking gratuit illimité à disposition
- Un accueil chaleureux accompagné d'un café de bienvenue
- A 2 minutes de la sortie d'autoroute Morges ouest
- A 15 minutes à pied de la gare de Morges
- Transport public de la gare jusqu'au centre de formation







www.hotelis.ch